



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE LA ENTIDAD FINANCIERA BCP, DISTRITO LOS OLIVOS, LIMA, AÑO 2015”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

**SUGEY AMORIN ARRASCUE**

**ASESOR**

**DR. SEVERINO ANTONIO DÍAZ SAUCEDO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**LIMA-PERÚ**

**2015**

PAGINA DEL JURADO




---

Dr. Rodríguez Figueroa, José Jorge  
Presidente



---

Dr. León Espinoza, Lesner Augusto  
Secretario



---

Dr. Díaz Saucedo, Severino Antonio  
Vocal

## **DEDICATORIA**

Con todo mi cariño y amor para las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y dame la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

Papá y Mamá

#### **AGRADECIMIENTO:**

Este presenta tesis fue posible gracias al apoyo y esfuerzo de todas las personas que me apoyaron para el logro del presente proyecto. A mi asesor Dr. Díaz Saucedo, Antonio Severino, por brindarme las herramientas necesarias y a mi familia por el apoyo en todo momento.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo **SUGEY AMORIN ARRASCUE** con DNI N° **45551801**, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Administración, Escuela de Ciencias Empresariales, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Diciembre del 2015



---

**SUGEY AMORIN ARRASCUE**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “EL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD EN LA ENTIDAD FINANCIERA BCP, DISTRITO LOS OLIVOS, AÑO 2015” la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

**SUGEY AMORIN ARRASCUE**

## ÍNDICE

PAGINAS PRELIMINARES.....	I
Página de jurado .....	II
Dedicatoria .....	III
Agradecimiento .....	IV
Declaración de autenticidad.....	V
Presentación .....	VI
Índice .....	VII
RESUMEN .....	IX
ABSTRACT .....	X
I. INTRODUCCION .....	11
1.1 Realidad Problemática .....	12
1.2 Trabajos previos.....	14
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	20
1.4 Formulación del problema .....	24
1.5 Justificación del estudio .....	25
1.6 Objetivos .....	26
1.6.1 Objetivo General .....	26
1.6.2 Objetivos Específicos .....	26
1.7 Hipótesis .....	27
II. Método .....	28
2.1 Diseño de Investigación .....	29
2.2 Variables y operacionalización.....	29
2.3 Población y Muestra .....	30
2.3.1 Población .....	32

2.3.2 Muestra .....	32
2.4 Técnicas e Instrumento de recolección de datos .....	32
2.5 Método de análisis de datos .....	34
III. Resultado .....	35
3.1 Prueba de Hipótesis .....	36
3.2 Tabla de frecuencia por dimensión .....	42
IV. Discusión .....	47
V. Conclusión .....	52
VI. Recomendación .....	53
VII. Referencia Bibliográfica .....	54
Anexos .....	57
Encuesta .....	58
Matriz de Consistencia .....	60



## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general “Conocer la relación del Clima Laboral con la productividad en la entidad financiera BCP, distrito de Los Olivos, Lima, año 2015. En lo cual se ha realizado una encuesta a 100 colaboradores de las agencias Pro, Izaguirre, Villa sol, Antúnez de Mayolo, Huandoy, Mendiola, Angélica Gamarra. Los datos de recolección a través de un cuestionario estructurado de 30 ítems entre las dos variables de estudio bajo la escala de Likert y la confiabilidad de dichas encuestas se calculó a través del coeficiente de alfa de Cronbach. Una vez recolectados los datos mediante el instrumento, dicha información fue tabulada en Excel y registrada en una matriz de datos e ingresada al programa estadístico SPSS V.30 para su respectivo procesamiento de análisis e interpretación. Teniendo como resultado que el Clima Laboral se relaciona positiva y significativamente con la Productividad de esta forma los colaboradores estarán mejor capacitados y preparados para asumir grandes retos.

Palabras claves: Clima Laboral, Productividad.

## **ABSTRACT**

The present research had as general objective "Knowing the relationship of Employee Satisfaction with productivity in the bank BCP, district of Los Olivos, Lima, 2015. As to which surveyed some 100 branch employees Pro, Izaguirre, Villa sun Antunez de Mayolo, Huandoy, Mendiola, Angelica Gamarra. Data collection through a structured 30-item between the two variables under study Likert scale and reliability of such surveys questionnaire is calculated through the coefficient alpha Cronbach. Una time data collected by the instrument, such data were tabulated in Excel and registered in a data matrix and entered the SPSS V.30 for their respective processing analysis and interpretation. With the result that the working environment is related positively and significantly to productivity thus employees are better trained and prepared to take on big challenges.

Keywords: Employee Satisfaction, Productivity.

I

# INTRODUCCIÓN

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

Esta investigación tiene como objetivo de estudio a la empresa Banco de Crédito del Perú, es una de las organizaciones financieras privadas más importantes del mercado peruano. La problemática en esta investigación consiste en saber la relación entre el clima laboral y la productividad en los colaboradores.

Uno de los problemas que más preocupa, hoy en día, a los directivos de las organizaciones es el mal clima laboral en su personal, pues ello influye en productividad, en la disposición al cambio, en la contribución al logro de los objetivos, clave para que la empresa tenga éxito y sea competitiva.

La actitud sobre el clima laboral en el colaborador es una condición necesaria para que el esfuerzo humano del trabajo se torne verdaderamente productivo, recordando que el rendimiento humano en el trabajo es lo que actualmente conocemos como la eficiencia o productividad.

Bajo las anteriores argumentaciones, encontramos que la posición adoptada por el colaborador frente a su propia labor nace la actitud de satisfacción o de insatisfacción, en el cual subyace una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. Y estas actitudes y sentimientos, a su vez, se manifiestan gracias a las experiencias y emociones desarrolladas en el campo de trabajo (factores) que permiten ejercer un grado de satisfacción o en su defecto insatisfacción sobre el clima.

Asimismo el clima laboral que se venía aplicando en la agencia BCP, ha generado insatisfacción al personal, por falta de liderazgo, la ausencia de una línea de carrera, mala relación interpersonales parte operativa y los funcionarios

de negocios e identificación con la entidad dado como resultados la baja productividad en algunas agencias.

La convivencia diaria de los trabajadores crea un vínculo tanto con la empresa como con los demás empleados. Por medio de este vínculo los colaboradores se identifican con el establecimiento, asumiendo los valores, objetivos, misión, visión, como propios. Los trabajadores pasan la mayor parte del tiempo laborando dentro de las empresas, buscando responder favorablemente y con voluntad a los objetivos del desempeño, metas y las oportunidades. Los empleados buscan en estos esfuerzos obtener resultados por medio del cumplimiento del trabajo, así como también encontrarse en un ambiente en el cual logren identificarse.

El recurso más importante en cualquier organización lo forma su recurso humano implicado en las actividades laborales. Esto es de especial importancia en una organización que presta servicios, en el cual la conducta y rendimiento de los individuos influye en la calidad y optimización de los servicios que se brindan, un personal motivado y trabajando en equipo, son los pilares fundamentales en las que las organizaciones exitosas sustentan sus logros.

Por ello, una de las razones para realizar el estudio de clima laboral, es que se asume que el desempeño de los trabajadores en cuanto a la calidad de atención, depende de tener relaciones armónicas entre las personas; la gerencia y los trabajadores, creando así un buen clima laboral.

Kaplan y Norton (1997) indican “Los empleados satisfechos son una condición previa para el aumento de la productividad, de la rapidez de reacción, la calidad y el servicio al cliente” (p. 143).

Visto en la realidad, muchas empresas dejan de ser productivas porque no fomentan un buen ambiente de trabajo o simplemente porque no involucran en este proceso a sus directivos y trabajadores por igual. Los nuevos empleados, suelen llegar con mucho entusiasmo y con ciertas expectativas sobre la

institución, sus actividades y sus compañeros de trabajo; sin embargo todo se viene abajo cuando no encuentran el clima laboral adecuado para su desempeño laboral.

El Banco de Crédito del Perú, es una empresa peruana, lo cual tiene 125 años de existencia, la Institución cuenta con 370 Agencias, 2200 cajeros automáticos, 5,400 Agentes BCP y 15,564 empleados; y bancos corresponsales en todo el mundo. Actualmente el BCP para brindar la mejor experiencia al cliente ha descentralizado su cartera de productos pensando en las necesidades de cada tipo de cliente clasificándolo en las diferentes áreas; Banca Mayorista, Banca Empresarial Y Banca Corporativa. Banca Minorista: División Comercial.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. Clima laboral**

Según Fischman en su artículo “Clima laboral: un espejo del clima personal”

Es necesario ayudar a nuestros colaboradores incrementando sus niveles de felicidad y optimismo en la vida para crear un mejor clima laboral. La felicidad mejora la percepción del clima laboral por muchos motivos:

Las personas felices son más agradecidas, no dan nada por sentado y son conscientes de los regalos que reciben a diario. Las personas más felices aprenden a perdonar más. Las personas más felices tienden a ser más positivas, prestan atención, interpretan recuerdan con un sesgo positivo. Las personas más felices tienden a ser más bondadosas y a orientarse al servicios de los demás. Las personas más

felices tienden claro su sentido de propósito y saben que en la vida es importante dejar huella

Según Sánchez F, en el periódico Peru21 “Consejos para generar un buen clima en el trabajo”, nos indica que: Un buen clima laboral entre los trabajadores en la empresa genera mayor productividad y por lo tanto genera mayores ganancias para las mismas firmas.

Sandra Cubas, directora de CL Selección, señala que el desempeño del negocio muchas veces se ve afectado cuando hay competencia entre equipos y áreas, lo cual aparta la visión común y genera un ambiente hostil que también afecta la imagen de la organización.

Ocultar información útil para otros miembros también es un reflejo de que algo no anda bien. “Las discusiones constantes entre los trabajadores, o el no asumir la responsabilidad individual ni grupal, es también una alerta”, asegura.

Para prevenir estas situaciones, la experta sugiere un conjunto de acciones:

1. Visión. Necesita que sus colaboradores tengan una visión conjunta, con los mismos valores, principios y, sobre todo, respeto hacia los demás.
2. Sinceridad. Tiene que propiciar la comunicación sincera, evitar comentarios negativos y buscar la crítica constructiva.
3. “Deben sentirse valorados y reconocidos por el trabajo y logros alcanzados, lo que minimizará situaciones negativas”, afirma la especialista.
4. Equipo. Promueva el trabajo en equipo y haga que todos los miembros participen. Para eso, tiene que asignar roles y objetivos y felicitar los logros

Giraudier, M (2004), en su libro “Como gestionar el clima laboral”

Nos indica que: El secreto de un buen clima laboral depende básicamente de la actitud de los mandos para con el personal ya que el grado de satisfacción o rechazo de éste hacia la empresa, está en función de su relación con el jefe. El vínculo que les une ha de estar basado en la mutua confianza reconociendo al colaborador como persona en primer lugar y transmitiendo equilibrio desde el propio equilibrio.

Pérez, J. (2010) “El clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el senati Chimbote”, Tesis para obtener el doctorado en gestión y ciencias de la educación. El clima laboral es un conjunto de factores que influye de manera positiva o negativa en el comportamiento de las personas, depende de ello el estado de ánimo que van a presentar cada uno de los miembros. Hoy por hoy es importante que todas las Instituciones mantengan un clima favorable, si existe un excelente clima laboral van a poder desempeñarse mejor y por ende tendrán una calidad de vida favorable en lo personal, y así, aportar lo mejor de sí, para el logro de objetivos de la organización. Y de esa forma diferenciarse de las demás.

Quinto, I. en su tesis “Acciones participativas para el fortalecimiento de las Relaciones Interpersonales de los Docentes” (2008), Santiago de Chile; La investigación se enmarcó bajo el método de acción participante, para la recolección de datos aplicó el instrumento de entrevista dirigida a los docentes y directivos, además utilizo dos guías de observación , una para verificar conductas y la otra para verificar actitudes, de las cuales realizo el análisis cualitativo de los instrumentos.

Del estudio realizado encontró deficiencias en la comunicación y no aplicación de buenas relaciones interpersonales, por consiguiente, desarrollo actividades para fortalecer estos vínculos, logrando un cambio



favorable en las actitudes y comunicación efectiva entre los directivos y docentes.

Ritter, (2008) sostiene que “el clima laboral le da sentido al trabajo, por lo que es o puede ser un potente motivador hacia el interior de la organización” (p. 23).

Y es que, hoy en día, las organizaciones se encuentran frente a un gran reto, que es el motivar a las personas. Es indispensable mantener al personal altamente motivado, pues este constituye el recurso primordial de las empresas y de ello depende su supervivencia en el mundo, que como ya se mencionó, es sumamente cambiante y competitivo.

El análisis de la cultura de una organización permite, asimismo, poder comprender los factores motivacionales que inciden en el mejoramiento del desempeño laboral de manera positiva o negativa.

Romero, Paz, Ramírez y Bermúdez tesis identificación laboral de los trabajadores de ONSEC (2006) Guatemala, El estudio de la identificación laboral resulta imperativo para el buen desarrollo de las empresas ya que para su funcionamiento y desarrollo óptimo es necesario tener buena comunicación entre empleados y departamentos para asegurar que no existan escapes de información y de este modo se da la inclusión. Así como 15 también la identificación va ligada por el compromiso y la lealtad que los empleados posean ante la organización.

Gómez, P. (2011); en su investigación “Percepción de los practicantes del clima Organizacional en una empresa Farmacéutica en la ciudad de Guatemala”; Tesis para optar el grado de Licenciado, en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala.

Nos dice que el clima laboral de una organización se refiere tanto como fuera de ella por lo que es vital importancia generar un adecuado ambiente.

Asimismo se refiere a la percepción que tiene los practicantes sobre el clima laboral de la empresa a través de diferentes factores:

- **Identificación:** Es el sentimiento de pertenencia, en general, en la sensación del colaborador a compartir los objetivos personales con los de la empresa y tener un sentido de lealtad a la misma.
- **Relaciones interpersonales:** Es la percepción por parte de los practicantes acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre compañeros como entre jefes y subordinados.

### **1.2.2. Productividad**

Aburto, P. Liderazgo y su repercusión con la Productividad (2011), México, nos indica que el liderazgo tiene una relación directa con la productividad ya que en la práctica hay una estrecha supervisión para que los subalternos desempeñen sus tareas siguiendo procedimientos específicos y así obtener resultados óptimos.

Otro aporte que se puede destacar del autor, es que los empleados identificados con la empresa la sienten parte de ellos, se encuentran en constante búsqueda de mejoras en sus procesos, conocen y se involucran en actividades donde pueden aportar su propio valor, sintiéndose como parte del equipo y participes del futuro de la aseguradora, lo que parece generarles la sensación de estar trabajando por algo propio y por tanto empoderarse de cada uno de sus actos.

Ocampo. J (2008) “Reducción de la Pobreza, Tendencias Demográficas, Familias y Mercado de Trabajo en América Latina” nos señala que la definición básica de la Productividad Laboral es el producto o el valor añadido dividido por la cantidad de trabajadores que se utilizó

para generar el producto. Se puede definir como producto por hora trabajada, o como producto anual por persona empleada. La Productividad Laboral es más específica que la productividad.

Chiavenato, I. (2009) "Administración de Recursos Humanos". La productividad es la relación medible entre el producto obtenido (resultado o salida) y los recursos utilizados para su producción. En el caso de los recursos humanos, la productividad del trabajo es igual al cociente de la relación de una producción multiplicado por el tiempo empleado para terminarla. La productividad humana depende del esfuerzo realizado, del método racional y, sobre todo, del interés y la motivación de las personas.

Cantone, D. "La Productividad es la mejor fuente de motivación"; quien actúa produce, y quien produce genera resultados, y los resultados, por pocos que sean, motivan. ¿Por qué motivan los resultados? Porque te reafirman en la creencia de que tú puedes conseguir lo que te propongas, es decir, mejoran la confianza que tienes en ti mismo y la confianza, el creer que tú eres capaz, lo es TODO. Cuando crees en ti actúas con convicción y eso se refleja en los resultados que terminas consiguiendo. En cambio, quien no actúa (o quien actúa sin convicción de lo que hace) no produce nada que merezca la pena, no genera buenos resultados y, por lo tanto, no se motiva, debilitando así su creencia en sí mismo. "¿Lo ves? Ya lo sabía yo que esto no iba a funcionar".

Anaya, J. (2008). "Almacenes: Análisis, diseño y organización" De una forma genérica, la productividad se podría definir como la relación entre el output de los productos o servicios obtenidos con la relación a los recursos empleados para la consecución de los mismos.

Freire, M. & Gonzales, F.(2007) "Fletes y comercio marítimo". El concepto de productividad en economía explica la cantidad de bienes y servicios producidos mediante la variación de un factor de un periodo de

tiempo determinado. La productividad esta correlacionado positivamente con el crecimiento económico, y las variaciones en la productividad generan diferencias económicas importantes.

López, J (2012) “Aclarando conceptos: Productividad, competitividad”. La productividad es uno de los conceptos relevantes en cualquier análisis de los procesos económicos actuales, sobre todo en una economía globalizada. Es, en definitiva, el indicador para medir la utilización óptima de los recursos (costes) en la producción de bienes y servicios. Esta utilización óptima de los recursos se traduce en obtener más cantidad y/o calidad de productos o servicios, o conseguir unos costes de producción o prestación de servicios menores por unidad de productos o servicios

### 1.3. Teorías relacionadas al tema

#### 1.3.1. Clima Laboral

##### **Teoría sobre Clima Laboral de Likert**

Aquí expondremos las variables de clima laboral.

Como sabemos el clima laboral es influenciado por diversas variables que determinan el comportamiento de las personas.

Likert (citado por Rodríguez, 1999, p. 161) establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y de la percepción individual del clima.

- **Variables causales:** son las que están orientadas a indicar el sentido en el que una organización se desarrolla y obtiene resultados, y si la variable causal se modifica en consecuencia se modificarán las otras variables.

*“..Tales como la estructura de la organización y su administración, las reglas y normas, la toma de decisiones, etc.”*

- **Variables intervinientes:** son variables importantes ya que están orientadas a medir el estado interno de la Institución y se enfocan a los procesos que se dan en ésta, reflejados en aspectos como la motivación, rendimiento, y actitudes y comunicación.

*“...son intervinientes las motivaciones, las actitudes y la comunicación”.*

- **Variables finales:** son las variables que resultan del efecto de las variables causales y de las intermedias, pues se verán reflejados los logros de la organización tales como: productividad, ganancias y pérdidas para la Institución.

*“..Las variables finales son dependientes de las dos anteriores y se refieren a los resultados obtenidos por la organización. En ellas, se incluye en la productividad, las ganancias y las pérdidas logradas por la organización”.*

Estas variables influyen en la percepción de los miembros de la organización respecto al clima laboral. Por ello las organizaciones deben preocuparse porque el clima laboral sea percibido de la mejor manera por sus colaboradores, ya que éste determina las actitudes y comportamientos de las personas.

Para Liker (citado por Rodríguez, 1999, p. 162) es importante que se trate de la percepción del clima, más que del clima en si, por cuanto el sostiene que los comportamientos y actitudes de las personas son una resultante de sus percepciones de la situación y no de una pretendida situación objetiva.

### **1.3.2. Productividad**

Se basó en la teoría enfoques modernos planteada por Chiavenato, I (2001-2011) Administración de recursos humanos e Introducción a la teoría general de la administración.

- **Teoría de la fijación de metas**

La hipótesis fundamental de la teoría de la fijación de metas es sencillamente la siguiente: «el desempeño de los individuos es mayor cuando existen unas metas concretas o unos niveles de desempeño establecidos, que cuando estos no existen».

Las metas son objetivos y propósitos para el desempeño futuro. Locke y colaboradores demostraron que son importantes tanto antes como después del comportamiento deseado. Cuando participan en la fijación de metas, los trabajadores aprecian el modo en que su esfuerzo producirá un buen desempeño, recompensa y satisfacción personal.

En esta forma, las metas orientan eficazmente a los trabajadores en direcciones aceptables. Además, la consecución de metas es reconfortante y ayuda a satisfacer el impulso de logro y las necesidades de estima y autorrealización. También se estimulan las necesidades de crecimiento ya que la obtención de metas con frecuencia lleva a los individuos a fijar metas más altas para el futuro (Davis y Newstrom, 1991). La fijación de metas como herramienta motivacional, es más eficaz cuando se tienen cuatro elementos:

- **Aceptación de la Meta:** Las metas eficientes no sólo deben ser entendidas sino también aceptadas; los supervisores deben explicar su propósito y la necesidad que la organización tiene de ellas, especialmente si serán difíciles de alcanzar.
- **Especificidad.** Las metas deben ser tan específicas, claras y susceptibles de evaluación para que los trabajadores sepan cuándo se alcanzan, ello permite saber qué buscan y la posibilidad de medir su propio progreso.

- **Reto.** La mayoría de empleados trabajan con más energía cuando tienen metas más difíciles de alcanzar que cuando son fáciles, ya que son un reto que incide en el impulso de logro. Sin embargo, deben ser alcanzables, considerando la experiencia y sus recursos disponibles.

**Retroalimentación.** Luego de que los empleados participaron en la fijación de metas bien definidas y que representen retos, necesitarán información sobre su desempeño. De lo contrario, estarían «trabajando en la oscuridad» y no tendrían una manera de saber que tanto éxito tienen.

Locke y colaboradores formularon conclusiones tales como que la satisfacción laboral es función de la medida en que la persona logre la meta fijada. A mayor concordancia entre el desempeño establecido y el real, mayor satisfacción. Conclusión importante para empleadores interesados en el estado de ánimo de su personal y por la calidad de vida laboral. Las metas no deben ser demasiado elevadas ya que pueden llevar a una discrepancia inevitable entre el desempeño real y el establecido. Así mismo, para obtener resultados positivos, las metas deben conllevar algún tipo de satisfacción intrínseca. Si el trabajo es excesivamente rutinario, ni siquiera las metas concretas y difíciles ayudarán.

La utilidad de la Fijación de Metas para los gerentes, según Miner (1980), implica tomar en cuenta las diferencias individuales al fijar las metas, determinar su especificidad y dificultad. Las personas con alta motivación de logro, tendrán mejor desempeño ante metas concretas y difíciles, por su capacidad y confianza en sí mismas (Nash, 1988).

Investigaciones recientes han sugerido que el desempeño está en función de la capacidad de los empleados, la aceptación de las metas, el nivel de las metas y la interacción entre la meta y su capacidad. Las características de quienes participan en establecer las metas, como su nivel de autoridad y estudios pueden tener repercusiones en su eficacia.

Así, es más probable que los trabajadores acepten metas establecidas por personas con autoridad legítima. La aceptación de metas también influye en el grado de dificultad que éstas pueden tener. Es probable que el personal cumpla con una tarea si las metas son difíciles y aceptadas, pero no si son difíciles y rechazadas.

Cuando se unen al intento por elevar las expectativas, el esfuerzo conduce al desempeño; establecer metas difíciles puede impulsar a la productividad (Gordon, 1997).

## **1.4. Formulación del Problema**

### **1.4.1. Problema General**

¿Cómo se relaciona el clima laboral con la productividad de la entidad financiera BCP, Distrito Los Olivos, Lima, año 2015?

### **1.4.2. Problemas específicos:**

¿Cómo se relaciona el liderazgo con la productividad en la entidad financiera BCP, Distrito Los Olivos, Lima, año 2015?

¿Cómo se relaciona las relaciones interpersonales con la productividad en la entidad financiera BCP, Distrito Los Olivos, Lima, año 2015?

¿Cómo se relaciona la identificación empresarial con la productividad en la entidad financiera BCP, Distrito Los Olivos, Lima, año 2015?



## **1.5. Justificación e importancia de la investigación**

### **1.5.1. Justificación practica**

El presente trabajo de investigación se justificó a que actualmente el factor principal en las entidades es manejar un buen clima laboral para obtener excelentes resultados y así los trabajadores sean eficientes y eficaces, y para ello se requiere que el personal se encuentre motivado, que tengan buen líder, entre otros puntos que debe adoptar la empresa para que el comportamiento de su personal sea el idóneo para alcanzar los objetivos.

El estudio también constituye un aporte a la literatura, y puede emplearse como referencia para futuras investigaciones sobre el mismo tema o afines. En tal sentido, el objetivo de la presente investigación es la relación del clima laboral y la productividad en la entidad financiera BCP.

### **1.5.2. Justificación teórica**

El trabajo de investigación apporto al conocimiento, ya que analizamos la relación del clima laboral y su productividad, así pudimos reafirmar su teoría ya establecida dentro del campo de la administración, con los resultados de este estudio ayudamos a resolver diferentes problemas que se presenten en la institución. Asimismo este estudio realizado servirá como base para diferentes instituciones que deseen mantener un buen clima laboral y por ende obtener buenos resultados referentes a la productividad, así como también para otras investigaciones que surjan de la misma naturaleza.

### **1.5.3. Justificación Metodológica**

Esta investigación sirvió de guía para muchas empresas y así poder tomar conciencia de como un conjunto de variables pudo afectar de manera directa o

indirecta el clima laboral y su productividad, en ese sentido estuvimos haciendo uso del método descriptivo se determinó los ángulos y dimensiones de la investigación, sus propiedades y características definiendo las variables a medir en este caso **Clima Laboral - Productividad** este tema fue analizado a través de fuentes primarias y secundarias como libros y revistas relacionados al tema y contrastado mediante la recolección de información; a través de instrumentos de recolección de datos encuestas, las mismas que serán tratadas estadísticamente, haciendo uso del método cuantitativo el cual pretende generalizar los resultados encontrados en una colectividad.

## **1.6 Objetivos**

### **1.6.1 Objetivo general:**

Determinar la relación del Clima Laboral con la Productividad en la entidad financiera BCP, distrito de Los Olivos, Lima, año 2015.

### **1.6.2 Objetivos específicos:**

Determinar la relación del liderazgo con la productividad en la entidad financiera BCP, distrito de Los Olivos, Lima, año 2015.

Determinar la relación de las relaciones interpersonales con la productividad en la entidad financiera BCP, distrito de Los Olivos, Lima, año 2015.

Determinar la relación de la identificación empresarial con la productividad en la entidad financiera BCP, distrito de Los Olivos, Lima, año 2015.

## **1.7 Hipótesis**

### **1.7.1 .Hipótesis general**

El clima laboral tiene relación significativa con la productividad en la entidad financiera BCP, Distrito Los Olivos, Lima, año 2015.

### **1.7.2 Hipótesis específicas:**

El liderazgo tiene relación con la productividad en la entidad financiera BCP, Distrito Los Olivos, Lima, año 2015.

Las Relaciones Interpersonales tienen relación con la productividad en la entidad financiera BCP, Distrito Los Olivos, Lima, año 2015.

La Identificación Empresarial tiene relación con la productividad en la entidad financiera BCP, Distrito Los Olivos, Lima, año 2015.

**II**

# **METODO**

## 2.1. Diseño de investigación

**A. Tipo de investigación:** Aplicada

**B. Diseño:** El diseño utilizado en la presente investigación es no experimental, ya que “no se manipula deliberadamente las variables, basándose generalmente en la observación de fenómenos tal como se dan en su contexto natural”. (Bernal, 2010, p. 149).

✓ **Descriptivo** En la presenta investigación se empleó el diseño Transeccional-Descriptivo, pues se analizaron las variables en un periodo determinado de tiempo, “Supone el conocimiento de las variables pertenecientes al problema. Nos permitirá mediante su estudio conocer los significados, determinar la frecuencia de fenómenos y categorizar la información de las variables de la investigación.” (Bernal, 2010, p. 213).

✓ **Correlacional:** El tipo de estudio de la presente investigación es correlacional; ya que persigue medir el grado de relación de la variable independiente del clima laboral y la variable dependiente productividad. “Se miden las variables seleccionadas en una muestra y utiliza las estadísticas correlacionales para determinar las relaciones entre variables. Este estudio permite determinar el grado y el tipo de fuerza de la relación entre dos variables.” (Bernal, 2010, p. 219).

## 2.2. Variables, operacionalización.

**Variable X:** Clima Laboral

El clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción del personal y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el saber hacer del

directivo con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa. (Ritter 2008 p. 23)

### **Variable Y: Productividad**

La productividad es la relación insumos productos en cierto periodo con especial consideración a la calidad. Productividad la definen como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación, la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados. Productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento, en un enfoque sistemático, se dice que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (Insumos) en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos

#### **2.2.1 Definición conceptual de términos**

##### **Clima laboral.**

Según (Hodgetts y Altman, 1985, p. 376), lo define al clima laboral como “un conjunto de características del lugar de trabajo, percibidas por los individuos que laboran en ese lugar y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo”

##### **Productividad**

Según (López, J. 2012, p.21), lo defino a la productividad como la rapidez con la que se realiza cualquier actividad, quehacer o trabajo; y no siempre es la velocidad de una transformación física, porque también hay transformaciones mentales, que son intangibles, como se da en la creatividad del pensamiento y en lo espiritual.

## 2.2.2 Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	CATEGORIAS O DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA LABORAL</b>	Hodgetts y Altman define al clima laboral como “un conjunto de características del lugar de trabajo, percibidas por los individuos que laboran en ese lugar y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo” (1985, p. 376)	LIDERAZGO	Toma de decisión	ORDINAL
			Empatía	
		RELACIONES INTERPERSONALES	Comunicación	
			Trabajo en equipo	
		IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA	Reconocimiento de la Dirección	
			Visión compartida con la empresa	
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD</b>	López, J. La productividad. La productividad es la rapidez con la que se realiza cualquier actividad, quehacer o trabajo; y no siempre es la velocidad de una transformación física, porque también hay transformaciones mentales, que son intangibles, como se da en la creatividad del pensamiento y en lo espiritual.(2012, p.21)	RENDIMIENTO	Cumplimiento con los Objetivos	
			Evaluación del desempeño	
		COMPETENCIA	Conocimiento	
			Habilidades	
			Actitudes	

## **2.3. Población y Muestra**

### **2.3.1 Población**

Para el presente trabajo la población estuvo constituida por los colaboradores de las agencias (Pro, Izaguirre, Villa Sol, Antúnez de Mayolo, Huandoy, Mendiola, Angélica Gamarra) del distrito de los Olivos que fueron un total de 100 colaboradores.

### **2.3.2 Muestra**

La muestra de la investigación será de 100 colaboradores ya que la población es pequeña, es decir se tomó la muestra igual a la población, por lo tanto se realizara un proceso censal. (Muestra censal)

## **2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de Información**

La técnica que se empleó para el presente trabajo de investigación fue la siguiente:

**2.4.1 Encuesta :** Con su instrumento llamado cuestionario, se aplica a 100 colaboradores

El cuestionario fue elaborado con el objetivo de adquirir la información necesaria de los colaboradores, planteando las interrogantes que representaba a cada indicador de las variables y bajo la escala de Likert (5 categorías).

Contiene 30 pregunta, las respuestas es de tipo escala de Likert:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Siempre
5. Casi Siempre



Seguidamente se buscó la validez y confiabilidad del cuestionario.

#### 2.4.2 Validez de instrumento:

La validez del cuestionario se obtuvo a través del Juicio de Expertos:

- a) Dr. Adolfo Jesús Elizarbe
- b) Dr. Esquivel Zevallos, Fidel
- c) Dr. Peña Cerna Aquiles Antonio

El Juicio de Expertos opinaron que se mejoren la calidad de preguntas, que se retiren algunas de ellas por no corresponder a la naturaleza del indicador.

#### 2.4.3 Prueba de Confiabilidad

La confiabilidad se obtuvo aplicando el alfa de cronbach resultando ser 0,816 que al compararse con el intervalo de la tabla es muy alta.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>,816</b>	<b>30</b>

**Tabla de confiabilidad**

RANGOS	MAGNITUD
0,81 A 1,00	Muy Alta
0,61 A 0,80	Alta
0,41 A 0,60	Moderada
0,21 A 0,40	Baja
0,01 A 0,20	Muy Baja

**Importante:** se sugiere repetir la validación del instrumento puesto que es recomendable que el resultado sea mayor o igual a 0,81

**FUENTE: RUIZ (2002).**

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

En el presente trabajo de investigación se obtuvo los datos mediante la encuesta realizada a los colaboradores de entidad financiera BCP en el año 2015, Los Olivos.

Se usó el método estadístico como:

- A. Alfa de Cronbach para darle confiabilidad al instrumento
  - B. Se usó la prueba de normalidad a través de Kolmogorov-Smirnov
  - C. Se usó la prueba de Spearman para la contratación de las hipótesis
- Además se usó el método de juicio de expertos para darle la validez al instrumento

## **2.6. Aspectos Éticos**

La investigación que presento es original y única se hizo respetando el código de ética, así mismo se tuvo el estricto cumplimiento respecto a las normas de investigación y se mantuvo el anonimato de los encuestados, se respetó las normas establecidas en los códigos de investigación científica y las leyes normales legales.

# **III**

## **RESULTADOS**

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Contrastación y Correlación de Hipótesis

##### 3.1.1 Hipótesis General

**H1:** El clima laboral tiene relación con la productividad en la entidad financiera BCP, Distrito Los Olivos, Lima, Año 2015

**H0:** El clima laboral no tiene relación con la productividad en la entidad financiera BCP, Distrito Los Olivos, Lima, Año 2015

- Prueba de Normalidad - Hipótesis General

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	ig	Estadístico	gl	Sig.
CLIMA LABORAL	,289	100	,000	,824	100	,000
PRODUCTIVIDAD	,310	100	,000	,812	100	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

La prueba de normalidad escogida fue la de Kolmogorov-Smirnov ya que la muestra de la investigación es mayor a 30 unidades (muestra = 100), y analizando el grado de significancia de las dos variables confirmamos que la investigación es de tipo no paramétrico ya que su valor no supera el 0.05, que es el mínimo exigido.

Por lo tanto, se procederá a utilizar el estadístico de Spearman para poder comprobar la relación entre las dos variables de estudio, a través de la formación de las hipótesis H1, H0

- Rho de Spearman según la Hipótesis General

Correlaciones				
		PRODUCTIVIDAD		
		CLIMA LABORAL	D	
Rho de Spearman	CLIMA LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,867**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	,867**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:**

Se procedió con la aplicación del estadístico de Spearman, resultándonos un coeficiente de correlación  $Rho = 0.867$  que se interpreta como una alta correlación entre las dos variables y un valor de significancia de 0.000 que es menor a  $\alpha$  ( $\alpha = 0.05$ ), por lo cual se rechazó la  $H_0$  y acepto la  $H_1$ .

Por lo tanto, se confirma que: Clima Laboral tiene relación con la Productividad en la entidad financiera BCP, distrito Los Olivos, Lima, Año 2015

**Escala de interpretación para la correlación de spearman**

Correlación	Interpretación
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2006)

### 3.1.2 Hipótesis Específica 1

**H1:** El liderazgo tiene relación con la productividad en la entidad financiera BCP, Distrito Los Olivos, Lima, año 2015.

**H0:** El liderazgo no tiene relación con la productividad en la entidad financiera BCP, Distrito Los Olivos, Lima, año 2015.

- Prueba de Normalidad - Hipótesis Especifica 1

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
LIDERAZGO	,274	100	,000	,806	100	,000
PRODUCTIVIDAD	,310	100	,000	,812	100	,000

#### Interpretación:

La Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov de la Hipótesis Específica 1 nos dio como valores de significancia de 0.000 para el Liderazgo y la Productividad, siendo este valor menor 0.05. Por lo cual, se confirma que la investigación es de tipo no Paramétrico.

Por lo tanto se utilizara la prueba estadística de Spearman para comprobar la relación entre el Clima laboral y Productividad.

- Rho de Spearman según la Hipótesis Especifica 1

Correlaciones				
Rho de Spearman	LIDERAZGO	PRODUCTIVIDAD	LIDERAZGO	
			PRODUCTIVIDAD	D
			Coefficiente de correlación	,813**
			Sig. (bilateral)	,000
			N	100
			Coefficiente de correlación	,813**
			Sig. (bilateral)	,000
			N	100

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación:

Se obtuvo un coeficiente de correlación  $Rho = 0.813$  que se puede interpretar como una correlación mediadamente alta y un valor de significancia de 0.000 por lo cual se rechazaría la Hipótesis Nula.

Por lo tanto, se confirma que: Clima Laboral tiene relación con la Productividad en la entidad financiera BCP, distrito Los Olivos, Lima, Año 2015.

### 3.1.3 Hipótesis Específica 2

**H1:** Las Relaciones Interpersonales tienen relación con la productividad en la entidad financiera BCP, Distrito Los Olivos, Lima, año 2015.

**H0:** Las Relaciones Interpersonales no tienen relación con la productividad en la entidad financiera BCP, Distrito Los Olivos, Lima, año 2015

#### - Prueba de Normalidad – Hipótesis Especifica 2

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
RELACIONES INTERPERSONALES	,216	100	,000	,857	100	,000
PRODUCTIVIDAD	,310	100	,000	,812	100	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors.

### Interpretación:

La prueba de normalidad para la Hipótesis Especifica 2, nos confirma nuevamente que la investigación es de tipo no paramétrico ya que el valor de significancia es de 0.000 y es menor al  $\alpha$  (0.05). Por lo tanto, se utilizara el estadístico de Spearman para determinar el grado de relación entre el Clima Laboral y la Productividad.

- Rho de Spearman según la Hipótesis Específica 2

**Correlaciones**

		RELACIONES INTERPERSONALES	
Rho de Spearman	RELACIONES INTERPERSONALES	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	100
Rho de Spearman	PRODUCTIVIDAD	Coeficiente de correlación	,739**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

**Correlaciones**

		PRODUCTIVIDAD	
Rho de Spearman	RELACIONES INTERPERSONALES	Coeficiente de correlación	,739**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100
Rho de Spearman	PRODUCTIVIDAD	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	100

**Interpretación:**

Nos muestra un grado de correlación de  $Rho = 0.739$  que confirma una fuerte relación entre el Clima Laboral y Productividad. El valor de significación resultado fue de 0.000, por lo cual se procedería a rechazar la H0 y aceptar la H1.



Se confirma que: Clima Laboral tiene relación con la Productividad en la entidad financiera BCP, distrito Los Olivos, Lima, Año 2015

### 3.1.4 Hipótesis Específica 3

**H1:** La Identificación Empresarial tiene relación con la productividad en la entidad financiera BCP, Distrito Los Olivos, Lima, año 2015

**H0:** La Identificación Empresarial no tiene relación con la productividad en la entidad financiera BCP, Distrito Los Olivos, Lima, año 2015.

#### - Prueba de Normalidad – Hipótesis Especifica 3

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
IDENTIFICACION DE LA EMPRESA	,256	100	,000	,864	100	,000
PRODUCTIVIDAD	,310	100	,000	,812	100	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

#### Interpretación:

Según la prueba de normalidad realizada para la Hipótesis Especifica 3 nos brinda como valor 0,00 para el Clima Laboral y Productividad confirmándonos que la investigación es de tipo no paramétrico. Por lo tanto, se utilizara el estadístico de Rho de Spearman para la determinar el grado de correlación existente de las hipótesis planteadas.

- Rho de Spearman según la Hipótesis Especifica 3

Correlaciones			
		PRODUCTIVIDAD	
		AD	
Rho de Spearman	IDENTIFICACION DE LA EMPRESA	Coefficiente de correlación	,648 <sup>**</sup>
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100
	PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	100

Correlaciones			
		IDENTIFICACION DE LA EMPRESA	
Rho de Spearman	IDENTIFICACION DE LA EMPRESA	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	100
	PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	,648 <sup>**</sup>
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

**Interpretación:**

Se obtuvo un coeficiente de correlación Rho = 0.648 que se puede interpretar como una correlación mediadamente alta y un valor de significancia de 0.000 por lo cual se rechazaría la Hipótesis Nula.

Se confirma que: Clima Laboral tiene relación con la Productividad en la entidad financiera BCP, distrito Los Olivos, Lima, Año 2015

**3.2 Tabla de frecuencia por dimensiones**

**DIMENSION 1: LIDERAZGO**

**LIDERAZGO**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
A VECES	1	1,0	1,0	1,0
CASI SIEMPRE	28	28,0	28,0	29,0
SIEMPRE	71	71,0	71,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

### Interpretación:

En la distribución porcentual de la dimensión Liderazgo se puede observar que la alternativa SIEMPRE tiene el 71%, que lo convierte en la mayor participación que tiene esta opción, lo cual representa que **HAY BUENA** empatía y toma de decisiones por parte de los directivos de la empresa.

### DIMENSION 2: RELACIONES INTERPERSONALES

RELACIONES INTERPERSONALES

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	2	2,0	2,0	2,0
CASI SIEMPRE	35	35,0	35,0	37,0
SIEMPRE	63	63,0	63,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

### Interpretación:

En la distribución porcentual de la dimensión Relaciones Interpersonales se puede observar que la alternativa SIEMPRE tiene el 63%, que lo convierte en la mayor participación que tiene esta opción, lo cual representa que **HAY BUENA** comunicación y trabajo en equipo por parte de todos los colaboradores de la empresa.

### DIMENSION 3: IDENTIFICACION DE LA EMPRESA

IDENTIFICACION DE LA EMPRESA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	2	2,0	2,0	2,0
CASI SIEMPRE	37	37,0	37,0	39,0
SIEMPRE	61	61,0	61,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

#### Interpretación:

En la distribución porcentual de la dimensión Identificación de la empresa se puede observar que la alternativa SIEMPRE tiene el 61%, que lo convierte en la mayor participación que tiene esta opción, lo cual representa que **HAY BUEN** reconocimiento de los directivos y una visión compartida por parte de los colaboradores- empresa .

### DIMENSION 4: RENDIMIENTO

RENDIMIENTO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	1	1,0	1,0	1,0
CASI SIEMPRE	21	21,0	21,0	22,0
SIEMPRE	78	78,0	78,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Interpretación:**

En la distribución porcentual de la dimensión Rendimiento se puede observar que la alternativa SIEMPRE tiene el 78%, que lo convierte en la mayor participación que tiene esta opción, lo cual representa que **HAY BUEN** cumplimiento de objetivos y evaluación de desempeño por parte de los colaboradores de la empresa.

**DIMENSION 5: COMPETENCIA****COMPETENCIA**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	1	1,0	1,0	1,0
CASI SIEMPRE	24	24,0	24,0	25,0
SIEMPRE	75	75,0	75,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Válidos

**Interpretación:**

En la distribución porcentual de la dimensión Competencia se puede observar que la alternativa SIEMPRE tiene el 75%, que lo convierte en la mayor participación que tiene esta opción, lo cual representa que **HAY BUENAS** habilidades, actitudes y conocimientos por parte de los colaboradores de la empresa.

# **DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

**IV**

## IV. DISCUSIÓN

**4.1 El objetivo general** de la investigación fue determinar la relación del Clima laboral con la Productividad en la entidad financiera BCP, distrito de Los Olivos, Lima, año 2015.

De acuerdo a los resultados obtenidos en nuestra investigación, se muestra el cumplimiento del objetivo general es decir existe relación significativa del Clima laboral con la Productividad antes señaladas.

Dicho resultados son coherentes con las conclusiones de Schreiner, C (2010), en su tesis El Clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el Senati Chimbote; concluye que para obtener un buen clima laboral es necesario favorecer y fomentar las buenas relaciones interpersonales dentro del equipo de salud, base del buen funcionamiento de este, con el propósito de incrementar el capital humano y así sentirnos satisfechos con nuestro trabajo y transmitir este sentimiento hacia nuestros usuarios.

Asimismo, tiene coherencia con la teoría científica sobre Clima laboral de Likert.

**4.1.2 Objetivo Especifico 1**, busca determinar la relación del Liderazgo con la Productividad en la entidad financiera BCP, distrito de Los Olivos, Lima, año 2015.

Esta es corroborada con la investigación de Lira, M. (1989), en su tesis Estilos de liderazgo y productividad en la mediana empresa del sector de calzado en México. Donde afirma que el liderazgo tiene una relación directa con la productividad ya que en la práctica hay una estrecha supervisión para que los subalternos desempeñen sus tareas siguiendo procedimientos específicos y así obtener resultados óptimos.

Otro aporte que se puede destacar del autor, es que los empleados identificados con la empresa la sienten parte de ellos, se encuentran en constante búsqueda de mejoras en sus procesos, conocen y se involucran en actividades donde pueden aportar su propio valor, sintiéndose como parte del equipo y participes del futuro de

la aseguradora, lo que parece generarles la sensación de estar trabajando por algo propio y por tanto empoderarse de cada uno de sus actos.

**4.1.3 El Objetivo Especifico 2**, busca determinar las relaciones interpersonales con la productividad en la entidad financiera BCP, distrito de Los Olivos, Lima, año 2015.

Dichos resultados son coherentes con Quinto, L (2008), titulado Acciones participativas para el fortalecimiento de las Relaciones Interpersonales de los Docentes. La investigación se enmarcó bajo el método de acción participante, para la recolección de datos aplicó el instrumento de entrevista dirigida a los docentes y directivos, además utilizo dos guías de observación , una para verificar conductas y la otra para verificar actitudes, de las cuales realizo el análisis cualitativo de los instrumentos. Del estudio realizado encontró deficiencias en la comunicación y no aplicación de buenas relaciones interpersonales, por consiguiente, desarrollo actividades para fortalecer estos vínculos, logrando un cambio favorable en las actitudes y comunicación efectiva entre los directivos y docentes

**4.1.4 El Objetivo Especifico 3**, busca determinar la relación de la identificación empresarial con la productividad en la entidad financiera BCP, distrito de Los Olivos, Lima, año 2015.

Romero & Bermúdez, J (2006), en su tesis identificación laboral de los trabajadores de ONSEC. El estudio de la identificación laboral resulta imperativo para el buen desarrollo de las empresas ya que para su funcionamiento y desarrollo óptimo es necesario tener buena comunicación entre empleados y departamentos para asegurar que no existan escapes de información y de este modo se da la inclusión. Así como 15 también la identificación va ligada por el compromiso y la lealtad que los empleados posean ante la organización.



**4.2 Hipótesis general** planteada para la investigación fue el clima laboral tiene relación significativa con la productividad en la entidad financiera BCP, Distrito Los Olivos, Lima, año 2015, la misma que se verificó como cierta.

Schreiner, C (2010), en su tesis El Clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el Senati Chimbote; Las hipótesis una vez demostrada con el Chi Cuadrado en esta investigación, nos han confirmado ahora de un modo científico que si existe un buen clima laboral entonces existirá una buena atención al cliente. Finalmente, damos a conocer que de los resultados encontrados en el trabajo de investigación de clima laboral y calidad de atención se concluye que existe una relación significativa ( $p= 0.003$ )

**4.2.1 Hipótesis Específica 1** fue El liderazgo tiene relación con la productividad en la entidad financiera BCP, Distrito Los Olivos, Lima, año 2015.

Esta es corroborada con la investigación de Lira, M. (1989), en su tesis Estilos de liderazgo y productividad en la mediana empresa del sector de calzado en México. La hipótesis afirma que “a menor habilidades directivas de liderazgo, comunicación, motivación, manejo de conflicto y formación de equipos; resultado bajo en productividad “. Se aprueba en términos que el liderazgo tiene relación con la productividad.

**4.2.2 La Hipótesis Específica 2** fue; Las Relaciones Interpersonales tienen relación con la productividad en la entidad financiera BCP, Distrito Los Olivos, Lima, año 2015.

Quinto, L (2008), titulado Acciones participativas para el fortalecimiento de las Relaciones Interpersonales de los Docentes. Hipótesis: Las escuelas que obtienen buenos resultados académicos presentan un perfil distintivo en relación a las variables interpersonales que se dan en su interior. Ambos perfiles nos dejan en claro que efectivamente existen diferencias significativas entre lo que hacen las escuelas de buen desempeño y las que tienen bajos resultados. La relación entre docente y director, además del clima académico marcan la clave en 105 estos perfiles. El reconocimiento de la labor docente y la participación son variables

relevantes que marcan diferencias a la hora de analizar las diferencias entre las escuelas de alto y bajo rendimiento académico. Es por ello que la segunda hipótesis también se valida.

**4.2.3 Hipótesis Específica 3**, se planteó que la Identificación Empresarial tiene relación con la productividad en la entidad financiera BCP, Distrito Los Olivos, Lima, año 2015.

Romero & Bermúdez, J (2006), en su tesis identificación laboral de los trabajadores de ONSEC. Hipótesis los resultados obtenidos indican que el nivel de identificación laboral de los trabajadores del área operativa se encuentra en un nivel alto, ya que el grupo de los sujetos se encuentra con una media de 98.06. Dichos resultados se relacionan con el estudio.

**4.3** De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Banco de Crédito del Perú se presenta las principales tablas de frecuencias:

- a) **CLIMA LABORAL:** Es un conjunto de características del lugar de trabajo, percibidas por los individuos que laboran en ese lugar y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo. Con respecto a los resultados de la encuesta nos indica que 72 % consideran como positivo el clima laboral de la empresa, un 27% indiferente 1% optaron por no estar de acuerdo con el clima laboral de la empresa, si bien el porcentaje negativo tiene poca participación en el total de los encuestados, sería importante que la empresa debería prestar mayor atención a los factores que influyen en el colaborador para tomar esta posición negativa.
- b) **PRODUCTIVIDAD:** Es la rapidez con la que se realiza cualquier actividad, quehacer o trabajo; y no siempre es la velocidad de una transformación física, porque también hay transformaciones mentales, que son intangibles, como se da en la creatividad del pensamiento y en lo espiritual. Con respecto a los resultados

porcentuales de esta variable tenemos que 75% de los encuestados está siempre de acuerdo con la medición de esta herramienta administrativa, el 24% lo considera casi siempre está de acuerdo, mientras el 1% opto por un a veces.

- c) Haciendo referencia a las dimensiones principales de la variable Clima Laboral, es el **Liderazgo** y que por lo general tiene mayor desarrollo en los colaboradores de la empresa. Podemos apreciar que el 71% de los colaboradores están siempre de acuerdo con el liderazgo de la empresa, mientras que el 28% consideran que están casi siempre de acuerdo y el 1% optaron por la alternativa de a veces.
- d) En el caso de la variable Productividad, la dimensión **Rendimiento** es el que tiene mayor desarrollo en los colaboradores de la empresa. Podemos apreciar 78% de los colaboradores están siempre de acuerdo la medición de esta dimensión, mientras un 21% consideran que están casi siempre de acuerdo un 1% optaron por la alternativa de a veces.

## V. CONCLUSIONES

Contrastando los resultados de la investigación de campo, los objetivos planteados y la comprobación de las hipótesis se llegó a determinar las siguientes conclusiones:

Primera: Se determinó que existe relación altamente significativa entre el clima laboral con la productividad en la entidad financiera BCP, Distrito Los Olivos, Lima, año 2015. Ello es corroborado por el valor de coeficiente de correlación de 0.867.

Segunda: Se demostró que el liderazgo tiene relación con la productividad en la entidad financiera BCP, Distrito Los Olivos, Lima, año 2015. Esto fue sustentando con la aplicación estadística de la prueba de Spearman y con un valor de 0.813 de coeficiente de correlación.

Tercero: Se concluye que Las Relaciones Interpersonales tienen relación con la productividad en la entidad financiera BCP, Distrito Los Olivos, Lima, año 2015, si tienen relación ya que el valor de correlación en la prueba de Spearman fue de 0.739.

Cuarto: Se determinó que, si existe relación entre el La Identificación Empresarial con la productividad en la entidad financiera BCP, Distrito Los Olivos, Lima, año 2015, esto fue sustentando por el valor de correlación de 0.648, pero a diferencia de las demás Hipótesis su correlación se interpreta como un nivel intermedio, ya que fue la más baja a comparación de los demás casos.

## VI. RECOMENDACIONES

La presente investigación en el cual se ha buscado profundizar sobre cuál es la relación que existe entre el Clima Laboral y la Productividad de la entidad financiera BCP ,distrito Los Olivos ,Año 2015, busca iniciar un punto de mejora continua en base a la problemática encontrada y estudiada, por lo cual, habiendo encontrado determinadas falencias y ratificada con el trabajo de campo realizado del marco teórico, bases teóricas y demás investigaciones se ha llegado a indicar las siguientes recomendaciones:

Como resultado del presente trabajo de investigación se aportan las siguientes recomendaciones:

- a) Primera:** Se recomienda tener un buen clima laboral ya que se ha demostrado que es de suma importancia y asimismo la estrecha relación con la productividad. Es necesario la participación de todos los niveles de la organización; desde la gerencia hasta el nivel operativo.
- b) Segunda:** Se recomienda disponer y desarrollar un programa de captación y gestión de talento humano, brindar oportunidades nuestros colaboradores a poder sobresalir en el equipo y poder crecer profesionalmente con ayuda del líder de equipo. Asimismo, gestionar adecuadamente planes de inducción y capacitación para sacar provecho de su futuro potencial.
- c) Tercero:** Se recomienda una mayor comunicación y trabajo en equipo entre todos los colaboradores de cada agencia para así poder tener un excelente clima laboral y allá un equilibrio tanto en la vida laboral como personal de los colaboradores para con ello alcanzar altos niveles de productividad.
- d) Cuarto:** Se sugiere el desarrollo de un plan de fidelización entre el colaborador y la empresa. Se ha sustentado adecuadamente que el clima laboral concibe con la productividad, fomentando la identificación y el vínculo con la empresa.

## II. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Aburto, p (2011) la tesis liderazgo y su repercusión con la productividad, México
2. Anaya, J. (2008). Almacenes: Análisis, diseño y organización.
3. Arancibia V, C. (2012). Mejoramiento de productividad mediante distribución de instalaciones y reasignaciones de personal de un área de la planta en empresa textil. (Tesis de Titulación, Universidad de Chile).
4. Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y Ciencias Sociales (3.a ed.) Colombia: Pearson Prentice Hall.
5. Cequea, M, (2010) tesis la productividad desde la perspectiva humana – Venezuela
6. Chiang, M. y Ojeda, J. (2011). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. Universidad Autónoma de México.
7. Chiavenato, I. (2009). Administración de Recursos Humanos (9na ed.). Rio de Janeiro: Mc Graw Hill.
8. Freire, M y Gonzales, F. (2007). “Fletes y comercio marítimo”.
9. Fischman, D. (1 de Junio). Clima laboral: un reflejo del clima personal. [Mensaje de un blog].

10. Giraudier, M. (2004). Libro "Como gestionar el Clima Laboral"
11. Gómez G, P. (2011). Percepción de los practicantes del clima Organizacional en una empresa Farmacéutica en la ciudad de Guatemala. (Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar de Guatemala).
12. Hernández, V. y Rojas, M. (2011). Propuesta de creación de un instrumento de medición de Clima Organizacional para una Industria Farmacéutica (Tesis de Maestría, Universidad ICESI de Colombia).
13. Hernández, R. (2006). Metodología de la investigación (Quinta ed.). México: McGraw-Hill.
14. Koontz, H. y Weihrich, H. (2004) Administración. (12ª. Ed.) México.
15. Lira, M (1989) tesis titulado "Estilo de liderazgo y productividad en la mediana empresa del sector del calzado en México.
16. López H, J. (2012), Tesis Productividad.
17. Ocampo. J, (2008) Tesis "Reducción de la Pobreza, Tendencias Demográficas, Familias y Mercado de Trabajo en América Latina"
18. Palomo, M. (2008). Liderazgo y motivación de equipos. (5ª. ed.). México.
19. Pérez, J. (2010). Tesis "El clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el senati Chimbote".

20. Quinto, I (2008) tesis "titulado Acciones participativas para el fortalecimiento de las Relaciones Interpersonales de los Docentes", Santiago de Chile.
21. Ritter, M. (2008) Cultura organizacional. (2ª. ed.). Buenos Aires.
22. Robbins, S. y Judge, T. (2009) Comportamiento Organizacional. (13ª. ed.). México.
23. Romero, Paz, Ramírez y Bermúdez. (2006) tesis identificación laboral de los trabajadores de ONSEC Guatemala.
24. Sanchez, F. (2010) Periódico Peru21 "Consejos para generar un buen clima en el trabajo".
25. Schein, E. (1985) Cultura organizacional y Liderazgo. (3ª. Ed.). San Francisco, California
26. Schreiner, c (2010) tesis "El Clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el Senati Chimbote"
27. Venutolo E, M. (2009). Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pesqueras y medianas (Tesis Doctoral, Universidad Politécnica de Valencia de Argentina)



# **ANEXOS**

## ENCUESTA

### INFORMACION:

Por favor marcar con una (x) en el casillero en blanco de acuerdo a la respuesta que considere a cada pregunta. Criterios a tomar en cuenta.

		1 = Nunca	2 = Casi Nunca	3 = A Veces	4 = Casi Siempre	5 = Siempre
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Considera que los directivos de la agencia toman las decisiones adecuadas y oportunas?					
2	¿Considera que los directivos de la empresa toman en cuenta tus opiniones o sugerencia en la toma de decisiones?					
3	¿Consideras que tu jefe analiza o estudia la consecuencia de cada alternativa a tomar?					
4	¿Considera que tu jefe está dispuesto a ayudarte a resolver tus dudas?					
5	¿Considera usted que en su centro de labores existe buen trato a los colaboradores?					
6	¿Consideras que tu jefe confía en la labor que aportas a la empresa?					
7	¿Considera que la forma de comunicación es adecuada para el desarrollo de las actividades de la empresa?					
8	¿Considera que el jefe transmite credibilidad consiguiendo mantener el interés del interlocutor sobre el mensaje?					
9	¿Considera que la comunicación influye en el comportamiento					
10	¿Considera que tus compañeros aportan ideas y proponen alternativas de mejora para el logro de objetivos?					
11	¿Considera que sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir los problemas del trabajo?					
12	¿Consideras que tu jefe pone todos los recursos disponibles a tu alcance para desarrollar las actividades planteadas?					
13	¿Considera que existe predisposición para el trabajo en equipo?					
14	¿Considera que existe predisposición para el trabajo en equipo?					

15	¿Consideras que existe una adecuada colaboración para el trabajo en equipo de los líderes del área?					
16	¿Considera usted que la empresa reconoce sus esfuerzos por la labor desempeñada?					
17	¿Considera que la empresa reconoce por igual a todos sus colaboradores?					
18	¿Consideras que la forma que tus jefes reconocen tus logros son los correctos?					
19	¿Considera usted que existe por parte de los colaboradores un compromiso con los objetivos y metas de la empresa?					
20	¿Considera la visión que tiene la empresa es identificada por los colaboradores?					
21	¿Considera que los objetivos que tiene la agencia cumplen con los objetivos establecidos por la agencia?					
22	¿Considera que la forma de evaluar el rendimiento de la agencia es la adecuada?					
23	¿Considera que la evaluación de las operaciones de los colaboradores es correcta?					
24	¿Considera que los colaboradores están académicamente preparados para ocupar los puestos en la empresa?					
25	¿Considera que el nivel de conocimientos y experiencias de tus jefes son los idóneos?					
26	¿Consideras que en tu puesto de trabajo tienes libertad para ejecutar cambios, con el fin de dinamizar los procesos y ser más efectivos?					
27	¿Consideras que puedes desempeñar otro puesto de trabajo diferente del que estas desempeñando?					
28	¿Consideras que los colaboradores tienen actitudes adecuadas en la agencia?					
29	¿Consideras que la empresa puede contar con tu apoyo para situaciones que están fuera de rutina diaria?					
30	¿Consideras que tu actitud es la adecuada para obtener los objetivos de la agencia?					

**GRACIAS.**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### CLIMA LABORAL Y SU RELACION CON LA PRODUCTIVIDAD DE LA ENTIDAD FINANCIERA BCP, DISTRITO LOS OLIVOS AÑO 2015

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE E INDICADORES														
<p><b>Problema general:</b></p> <p>Cómo se relaciona el clima laboral con la productividad de la entidad financiera BCP, distrito Los Olivos, año 2015?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cómo se relaciona el liderazgo con la productividad de la entidad financiera BCP, año 2015?</p> <p>¿Cómo se relaciona las relaciones interpersonales con la productividad en la entidad financiera BCP, año 2015?</p> <p>¿Cómo se relaciona la identificación empresarial con la productividad, en la entidad financiera BCP, año 2015?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Conocer la relación del Clima Laboral con la productividad laboral de la entidad financiera BCP, distrito de Los Olivos, año 2015</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Conocer la relación del liderazgo con la productividad en la entidad financiera BCP, año 2015?</p> <p>Conocer la relación de las relaciones interpersonales con la productividad en la entidad financiera BCP, año 2015?</p> <p>Determinar la relación de la identificación empresarial con la productividad en la entidad financiera BCP, año 2015?</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>El clima laboral tiene relación significativa con la productividad en de la entidad financiera BCP, distrito Los Olivos,</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>El liderazgo tiene relación con la productividad en la entidad financiera BCP, año 2015</p> <p>Las relaciones interpersonales tiene relación con la productividad en la entidad financiera BCP, año 2015</p> <p>La identificación empresarial tiene relación con la productividad en la entidad financiera BCP, año 2015</p>	<p>V. INDEPENDIENTE: (X): CLIMA LABORAL</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr style="background-color: #92d050;"> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> <th style="width: 50%;">Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Liderazgo</td> <td>-Toma de Decisiones -Empatía</td> </tr> <tr> <td>Relaciones Interpersonales</td> <td>-Comunicación -Trabajo en Equipo</td> </tr> <tr> <td>Identificación Empresarial</td> <td>-Reconocimiento de dirección -Visión Compartida</td> </tr> </tbody> </table> <p>V. DEPENDIENTE: (Y) PRODUCTIVIDAD</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #92d050;"> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> <th style="width: 50%;">Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Rendimiento</td> <td>--Cumplimiento con los objetivos -Evaluación del desempeño</td> </tr> <tr> <td>Competencia</td> <td>-Conocimiento -Habilidades -Actitudes</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Liderazgo	-Toma de Decisiones -Empatía	Relaciones Interpersonales	-Comunicación -Trabajo en Equipo	Identificación Empresarial	-Reconocimiento de dirección -Visión Compartida	Dimensiones	Indicadores	Rendimiento	--Cumplimiento con los objetivos -Evaluación del desempeño	Competencia	-Conocimiento -Habilidades -Actitudes
Dimensiones	Indicadores																
Liderazgo	-Toma de Decisiones -Empatía																
Relaciones Interpersonales	-Comunicación -Trabajo en Equipo																
Identificación Empresarial	-Reconocimiento de dirección -Visión Compartida																
Dimensiones	Indicadores																
Rendimiento	--Cumplimiento con los objetivos -Evaluación del desempeño																
Competencia	-Conocimiento -Habilidades -Actitudes																



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

AMORIN ARRASCUE SUKEY
D.N.I. : 45551801
Domicilio : Jr. CABANA 278 - URB. MERCURIO ETAPA 1
Teléfono : Fijo : Móvil :
E-mail : SUKSYLINE@GMAIL.COM

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[ ] Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela : ADMINISTRACIÓN
Carrera : ADMINISTRACIÓN
Título : LICENCIADA

[ ] Tesis de Post Grado

[ ] Maestría

[ ] Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

AMORIN ARRASCUE SUKEY

Título de la tesis:

CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE LA ENTIDAD FINANCIERA BCP, DISTRITO LOS OLIVOS, LIMA, AÑO 2015

Año de publicación : 2015 - II

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

[ ]

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

[x]

Firma : [Signature]

Fecha : 15-06-18



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE LA ENTIDAD FINANCIERA BCP, DISTRITO LOS OLIVOS, LIMA, AÑO 2015”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

**SUGEY AMORIN ARRASCUE**

**ASESOR**

**DR. SEVERINO ANTONIO DÍAZ SAUCEDO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**LIMA-PERÚ**

**2015**





**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS**


Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 07  
Fecha : 31-03-2017  
Página : 1 de 1

Yo, Antonio Díaz Saucedo, docente de la EAP y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo sede Norte (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada "Clima Laboral y su relación con la Productividad de la Entidad Financiera BCP, Distrito Los Olivos, Lima, Año 2015", del (de la) estudiante Sughey Amorin Arrascue constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima 26 de Julio del 2017



  
.....  
Firma  
Antonio Díaz Saucedo  
DNI: 09162975

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

"CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE LA ENTIDAD FINANCIERA BCP, DISTRITO LOS OLIVOS, LIMA, AÑO 2015"

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**  
SUGEY AMORIN ARRASCUE

**ASESOR**  
DR. SEVERINO ANTONIO DÍAZ SAUCEDO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**  
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



24

24

24

24

24

24

24

24

24

24

Resumen de coincidencias

24 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

- 1 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante 19 % >
- 2 biblio3.url.edu.gt Fuente de Internet 2 % >
- 3 Entregado a EP NBS S... Trabajo del estudiante 1 % >
- 4 administraciongeneral... Fuente de Internet 1 % >
- 5 tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet <1 % >
- 6 issuu.com Fuente de Internet <1 % >
- 7 Entregado a UNAPEC Trabajo del estudiante <1 % >
- 8 repositorio.uladech.ed... Fuente de Internet <1 % >
- 9 www.orestesenlared.c... Fuente de Internet <1 % >
- 10 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet <1 % >